



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS 5 S’ EN
LA ESTACIÓN DE SERVICIOS GRUPPE AR S.A.C.
DEL DISTRITO DE COMAS, 2018”

Tesis para optar al grado de:

Licenciada en Administración

Autora:

Br. Pamela Elizabeth Carrera Cuya

Asesora:

Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la dicha de tener a mi madre y a ella por su entrega, dedicación y por ser mejor ejemplo de superación y motivación para seguir este camino de formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios y a San Miguel Arcángel por ser mi fortaleza diaria en este camino de superación.

Gracias a mi madre por ser la promotora de mis sueños y a mis hermanos Karen, Miguel e Isabel por anhelar siempre lo mejor para mí.

Gracias al Gerente Administrativo de la Empresa Gruppe AR S.A.C. el Sr. Vidal Azañero Echevarría por permitirme realizar mi tesis en su empresa.

Gracias a mi asesora por su dedicación y paciencia en la realización de esta investigación.

ABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE FIGURAS	5
ÍNDICE DE ANEXOS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1. Problema General	21
1.2.2. Problemas específicos	22
1.3. Objetivos	22
1.3.1. Objetivo General	22
1.3.2. Objetivos Específicos	22
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	23
2.1. Tipo de Investigación	23
2.2. Población y muestra	23
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	23
2.4. Procedimiento	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	25
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	38
REFERENCIAS	41
ANEXOS	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 01. Se cumplen las 5 S'.	25
Figura n.º 02. Tienen en cuenta criterios de clasificación de los ítems del almacén.	26
Figura n.º 03. Están los ítems clasificados según criterios.	26
Figura n.º 04. Encuentran sólo ítems necesarios.	27
Figura n.º 05. No encuentran ítems vencidos y/o defectuosos.	27
Figura n.º 06. Los ítems se encuentran ordenados.	28
Figura n.º 07. Las estanterías y los ítems están en un lugar accesible.	28
Figura n.º 08. Tienen en cuenta especificaciones de almacenamiento de los ítems.	29
Figura n.º 09. Tienen en cuenta los desperfectos en la infraestructura del almacén.	29
Figura n.º 10. Existe la cantidad exacta de ítems teniendo en cuenta los criterios de clasificación.	30
Figura n.º 11. El almacén se encuentra limpio.	30
Figura n.º 12. Los ítems se encuentran en buen estado.	31
Figura n.º 13. Los ítems vencidos y/o defectuosos se separan del resto.	31
Figura n.º 14. Se asignan tareas de limpieza al personal.	32
Figura n.º 15. Realizan mantenimiento a las estanterías y a la infraestructura del almacén.	32
Figura n.º 16. Cuentan con un plan de mantenimiento del almacén.	33
Figura n.º 17. Cuenta con señalizaciones de seguridad en el almacén.	33
Figura n.º 18. Cuentan los ítems con rotulación de identificación.	34
Figura n.º 19. Cuenta con un plan de capacitación.	34
Figura n.º 20. Se ejecuta el plan de mantenimiento según lo programado.	35
Figura n.º 21. Se ejecuta el plan de capacitación según lo programado.	35
Figura n.º 22. El personal cumple con las tareas asignadas.	36
Figura n.º 23. Se ejecutan inspecciones a los ítems.	36
Figura n.º 24. Se ejecutan las actividades de las 4 S' anteriores.	37
Figura n.º 25. Cuentan con reconocimientos a la realización de las 5 S'	37

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo n.º 01. Matriz de consistencia	43
Anexo n.º 02. Operacionalidad de la variable	44
Anexo n.º 03. Lista de cotejo de las 5 S'	45
Anexo n.º 04. Validez de expertos N° 01	46
Anexo n.º 05. Validez de expertos N° 02	47
Anexo n.º 06. Cumplimiento de Seiri, Seiton, Seiso	48

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo analizar el cumplimiento de las 5 S' en la estación de servicios Gruppe AR S.A.C., debido a que viene presentándose pérdidas de ganancias por quiebres de stock y generándose tiempos muertos. La investigación se desarrolló bajo el tipo descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal, con una población de 19 estaciones de servicios mixto (Líquido, GLP y GNV) ubicadas en Lima Norte determinando así como muestra a estudiar a la estación de servicios Gruppe AR S.A.C.; muestra que fue definida por medio del método no probabilístico de tipo por conveniencia; utilizando como instrumento de recolección la denominada lista de cotejo, instrumento que fue validada por el criterio los expertos. Se evidenció en los resultados de la recolección de datos un 13,33% de los 30 días no cumple con la metodología. En tanto, un 43,75% cumple un 25%, un 27,92% cumple al 50%, y sólo un 15% cumple al 100% con la metodología 5 S'; los resultados deficientes evidencian la falta de cumplimiento de las 5 S' que repercute en los tiempos muertos.

Palabras claves: Metodología 5S, clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar, disciplina, calidad, mejora continua.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to analyze the compliance of the 5 S 'in the Gruppe AR SAC service station, due to the loss of profits due to breakdowns of stock and the generation of deadlines in the search for information in real time in the different processes that make up the organization. The research was developed under a descriptive approach, with a non-experimental cross-sectional design, with a population of 19 mixed service stations (Liquid, GLP and GNV) located in Lima Norte, thus determining how to study the Gruppe AR service station. SAC; shows that it was defined by the non-probabilistic method of convenience type; using as a data collection instrument the so-called checklist, an instrument that was validated by the experts criterion. It was evidenced in the results of the data collection 13.33% of the 30 days does not comply with the methodology. Meanwhile, 43.75% meets 25%, 27.92% meets 50%; and 15% complies 100% with the 5 S 'methodology; Poor results that show the lack of a culture and organizational commitment. Therefore, the research can be used as an approach for the application of the 5 S 'in the company, a methodology that will allow continuous

Keywords: 5S methodology, classify, order, clean, standardize, discipline, quality, continuous improvement.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Abuhadba Ortiz, S. V. (2017). *"Metodología 5 S y su influencia en la producción de la empresa Tachi S.A.C., 2014"*. Lima.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 5ta Edición*. Caracas: Editorial Episteme.
- Ascasibar Loayza, J. F. (2017). *"Plan de implementación 5S para mejorar la gestión de materiales remanentes de campo de una consultora ambiental, 2016"*. Lima.
- Caballero León, A. D. (2017). *"Implementación de la metodología 5S para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa Rif Nike de la ciudad de Jauja, 2017"*. . Huancayo.
- Calderón Sánchez, N. J., & Campos Velázquez, A. K. (2013). *"Implementación de la metodología 5 S's para mejorar la productividad en la empresa Aditivos para Papel Quími-ca S.A. de C.V."*. México D.F.
- Concha Guaila, J. G., & Barahona Defaz, B. I. (2013). *"Mejoramiento de la productividad en la empresa Induacero Cía. Ltda. en base al desarrollo e implementación de la metodología 5S y VSM, herramientas del Lean Manufacturing"*. Ecuador.
- Fagua Pinilla, C. Y., & Márquez Cárdenas, Y. P. (2017). *"Kaizen: Plan de acción para el equipo de trabajo de la compañía comercializadora Frito Gold S.A.S."*. Colombia.
- Fernández García, R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. España: Editorial Club Universitario.
- Flores Franco, N., Gutiérrez Gutiérrez, Y. M., Martínez Jantes, Y. J., & y Maycot Muñoz, M. (2015). *"Implementación del método de las 5S's en el área de corte de una empresa productora de calzado"*. México.
- Flores Philipps, W. E. (2017). *"Análisis y Propuesta de mejora de procesos aplicando mejora continua, técnica SMED, y 5S, en una empresa de confecciones"*. Lima.
- Gestión. (10 de Setiembre de 2018). Seis pasos para mejorar los ratios de rentabilidad de tu negocio. *Gestión* .
- González López, J. C. (2013). *"Las 5 "S" una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de Quetzaltenango, de la Superintendencia de Administración Tributaria en la región Occidente"*. Guatemala.
- González Menorca, L., González Menorca, C., Pelegrín Borondo, J., & Juaneda Ayensa, E. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas*. España: Ediciones Paraninfo S.A.

- Gutiérrez Pulido, H. (2014). *Calidad y productividad*. México: McGrawHill Interamericana Editores SA de CV.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hilario Ramos, D. D. (2017). *"Mejora de tiempos de Picking mediante la implementación de la metodología 5S en el área de almacén de la empresa IPESA S.A.C. sucursal Huancayo"*. Huancayo.
- Inacal. (15 de Diciembre de 2017). La calidad y sus beneficios para los consumidores y productores. *RPP*.
- Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa - Guía didáctica*. Colombia.
- Morales Rosales, J. R., & Méndez Echevarría, M. A. (2017). *Propuesta de mejora de proceso aplicando la metodología de las 5 "S" en la gestión del proceso de Almacén de la empresa Samma Importaciones E.I.R.L., Lima, 2017*. Lima.
- Poma Alejos, S. J. (2017). *"Propuesta de Implementación de la metodología de las 5S" para la mejora de la gestión del almacén de suministros en la empresa Molitalia S.A. sede Los Olivos – Lima, 2017. "*. Lima.
- Ricardo Dorbessan, J. (2013). *Las 5 "S" Herramienta de Cambio*.
- Robert Ruiz, A. J. (2015). *"Diseño e implementación de un programa de cinco eses en el departamento de mantenimiento de Aeris Holding Costa Rica, Gestor del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría"*. Costa Rica.
- Sánchez Díaz, D. (2014). *UF1965 – Operaciones auxiliares en el mantenimiento de equipos eléctricos*. España: Editorial Elearning S.L. .
- Taipe Alfaro, J. D., & Herrera Huisa, B. I. (2017). *Taipe Alfaro, J. (2017). "Implementación de la metodología 5S en el laboratorio de no metálicos FIQ – UNCP 2017"*. Huancayo.